

平成30年度 指定管理者年度評価シート

1 公の施設の基本情報

施設名称	千葉市花見川区畑コミュニティセンター
条例上の設置目的	千葉市コミュニティセンター設置管理条例 (設置) 第1条 本市は、市民のコミュニティ活動のための施設として、次のとおりコミュニティセンターを設置する。
ビジョン (施設の目的・目指すべき方向性)	コミュニティ活動を促進し、市民の連帯感を醸成することで、市民主体の住みよいまちづくりを推進すること。
ミッション (施設の社会的使命や役割)	・コミュニティ活動の場を低廉な料金で安定的に供給すること。 ・地域の特性を踏まえ、コミュニティ活動の契機となる事業を企画・実施すること。 ・コミュニティ活動を行う上で必要とされる情報発信の場となること。
制度導入により見込まれる効果	本施設では、指定管理者制度導入により、市民サービスの向上を図り、さらに多くの市民に利用していただくという効果を見込んでいる。 したがって、市としては、指定管理者が民間事業者としてのノウハウを活用した質の高いサービスを提供するとともに、魅力的な事業の企画や効果的な広報活動を実施することなどにより、施設の利用が促進されることを期待している。
成果指標※	① 施設稼働率（諸室） ② 施設利用者数（体育館）
数値目標※	① 24.0%以上/指定期間最終年度（23.8%以上） 22.6%/H30年度 ② 15,000人以上/指定期間最終年度（15,000人以上） 13,900人/H30年度
所管課	花見川区役所地域振興課

※ 成果指標及び数値目標は、選定時に設定したものである。

2 指定管理者の基本情報

指定管理者名	株式会社京葉美装
構成団体 (共同事業者の場合)	
主たる事業所の所在地 (代表団体)	千葉県千葉市中央区椿森2丁目5番8号
指定期間	平成28年(2016年)4月1日～令和3年(2021年)3月31日(5年)
選定方法	公募
非公募理由	
管理運営費の財源	利用料金、指定管理料、自主事業による収入

3 管理運営の成果・実績

(1) 成果指標に係る数値目標の達成状況

成果指標	数値目標※	H30年度実績	達成率※
施設稼働率（諸室）	最終年度数値目標 24.0% (23.8%以上)	27.9%	最終年度数値目標に対する達成率 116.3% (117.2%)
	H30年度数値目標 22.6%		H30年度数値目標に対する達成率 123.5%
施設利用者数（体育館）	最終年度数値目標 15,000人 (15,000人)	14,582人	最終年度数値目標に対する達成率 97.2% (97.2%)
	H30年度数値目標 13,900人		H30年度数値目標に対する達成率 104.9%

※ 数値目標は選定時に設定した数値であり、市設定の数値を上回る目標を指定管理者が設定している場合、市設定の数値は括弧書きで表している。

(2) その他利用状況を示す指標

指標	H30年度実績
施設利用者数（諸室） H30目標 30,200人	29,574人

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目	H30年度	【参考】 H29年度	計画実績差異・要因分析		
			差異		
指定管理料	実績	46,748	50,466	実績-計画	0
	計画	46,748	50,466	計画-提案	△ 1,028
	提案	47,776	47,917		消費税増税(8%→10%) 想定分
利用料金収入	実績	3,928	3,812	実績-計画	△ 14
	計画	3,942	3,817	計画-提案	△ 50
	提案	3,992	3,867		
その他収入	実績	0	0	実績-計画	△ 50
	計画	50	50	計画-提案	50
	提案	0	0		
合計	実績	50,676	54,278	実績-計画	△ 64
	計画	50,740	54,333	計画-提案	△ 1,028
	提案	51,768	51,784		

イ 支出

(単位：千円)

費目	H30年度	【参考】 H29年度	計画実績差異・要因分析		
			差異		
人件費	実績	31,943	32,312	実績-計画	2,340
	計画	29,603	29,461	計画-提案	△ 13
	提案	29,616	29,496		毎年の最低賃金見直し等
事務費 管理費	実績	10,621	15,799	実績-計画	△ 3,786
	計画	14,407	18,142	計画-提案	△ 7,215
	提案	21,622	21,733		光熱水費の減 提案時の費目誤りによる
委託費	実績	5,105	5,649	実績-計画	△ 1,425
	計画	6,530	6,530	計画-提案	6,200
	提案	330	346		設備機器管理費、警備費等の削減 提案時の費目誤りによる
その他事業費	実績	795	203	実績-計画	595
	計画	200	200	計画-提案	0
	提案	200	209		ピアノ購入に伴う備品購入費の増
間接費 (本社費・共通費)	実績	0	0	実績-計画	0
	計画	0	0	計画-提案	0
	提案	0	0		
合計	実績	48,464	53,963	実績-計画	△ 2,276
	計画	50,740	54,333	計画-提案	△ 1,028
	提案	51,768	51,784		

※「計画」とは、事業年度ごとの事業計画書で定めた計画額を示す。

「提案」とは、選定時の提案書、事業計画書で指定管理者が提案した見積額を示す。

間接費（本社費・共通費）の配賦基準・算定根拠

--

(2) 自主事業収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目		H30年度	【参考】 H29年度
自主事業収入	実績	420	419
その他収入	実績		0
合計	実績	420	419

イ 支出

単位：千円)

費目		H30年度	【参考】 H29年度
人件費	実績	15	12
事務費	実績	0	0
管理費	実績	0	0
委託費	実績	0	0
使用料	実績	0	0
事業費	実績	652	660
利用料金	実績	124	119
その他事業費	実績	0	0
間接費 (本社費・共通費)	実績	0	0
合計	実績	791	791

間接費 (本社費・共通費) の配賦基準・算定根拠

--

(3) 収支状況

(単位：千円)

		H30年度	【参考】H29年度
必須業務	収入合計	50,676	54,278
	支出合計	48,464	53,963
	収支	2,212	315
自主事業	収入合計	420	419
	支出合計	791	791
	収支	△ 371	△ 372
総収入		51,096	54,697
総支出		49,255	54,754
収支		1,841	△ 57
利益の還元額		0	0
利益還元の内容			

5 管理運営状況の評価

(1) 管理運営による成果・実績 (成果指標の目標達成状況)

評価項目	市の評価	特記事項
施設稼働率 (諸室) 数値目標：23.8% 実績値：27.9%	B	市設定の数値目標の117.2%
施設利用者数 (スポーツ施設) 15,000人の達成 数値目標：15,000人 実績値：14,582人	C	市設定の数値目標の97.2%

【評価の内容】※数値はいずれも原則であり、特殊な事情がある場合は当該事情も含め、総合的に判断する。
 A：成果指標が市設定の数値目標の120%以上 (ただし、指定管理者設定の目標に達していない場合はBとする。)
 B：成果指標が市設定の数値目標の105%以上120%未満 (ただし、指定管理者設定の目標に達していない場合はCとする。)
 C：成果指標が市設定の数値目標の85%以上105%未満
 D：成果指標が市設定の数値目標の60%以上85%未満
 E：成果指標が市設定の数値目標の60%未満

(2) 市の施設管理経費削減への寄与

評価項目	市の評価	特記事項
市の指定管理料支出の削減	C	選定時の提案額から2.1%の削減

【評価の内容】※数値はいずれも原則であり、特殊な事情がある場合は当該事情も含め、総合的に判断する。
 A：選定時の提案額から10%以上の削減
 B：選定時の提案額から5%以上10%未満の削減
 C：選定時の提案額と同額又は5%未満の削減
 (D・E：選定時の提案額を超える支出を行うことはないため、該当なし)
 -：対象外 (市の指定管理料支出がない。)

(3) 管理運営の履行状況

評価項目	自己評価	市の評価	特記事項
1 市民の平等利用の確保・施設の適正管理	B	C	<ul style="list-style-type: none"> ・2、3階諸室や各階ロビー・トイレ等をLED化し、環境への配慮を実施した点は評価できる。また、太陽光パネル設置により光熱水費が削減している。 ・職員が常に休暇を取る余裕のあるシフトとすることで、リスク管理を図るとともに、職員のライフワークバランスの向上に寄与している。年次休暇も100%取得した。 ・緊急対応時の訓練として、消防・防災設備管理会社職員を招き、消防設備・防災機器の使用時の注意点等の説明を受けて訓練を実施。H30年度は消火栓ポンプを起動し、実際に放水訓練も行った。
市民の平等利用の確保			
関係法令等の遵守			
リスク管理・緊急時対応			
環境への配慮			
2 施設管理能力			
(1) 人的組織体制の充実	B	B	<ul style="list-style-type: none"> ・マナー教育や緊急時対応教育、バリアフリー教育などの多彩な研修を職員の採用時や定期的にも実施している。H30年度はこれらに加えてクレーム対応教育、外部講師を招いてマナー・コミュニケーション研修及び手話研修を行った。
管理運営の執行体制			
必要な専門職員の配置 従業員の能力向上			
(2) 施設の維持管理業務	C	C	<ul style="list-style-type: none"> ・日常清掃に力を入れており、清掃作業責任者、所長が日々検査するとともに、本社職員が確認を行っている。 ・防犯カメラを設置し、犯罪の未然防止に寄与している。
施設の保守管理 設備・備品の管理・清掃・警備等			
3 施設の効用の発揮			
(1) 幅広い施設利用の確保	B	C	<ul style="list-style-type: none"> ・地域新聞、ぐるっと千葉、オニオン新聞、千葉テレビ、J;COMなど、地元マスコミを活用した広報を行うとともに、FacebookなどSNSを活用した広報を実施している。 ・地域の町内自治会と良好な関係を築いており、自主事業のチラシ等を自治会内で回覧してもらい、利用を促進している。
開館時間・休館日 利用料金設定・減免 利用促進の方策			
(2) 利用者サービスの充実			
利用者への支援 利用者意見聴取・自己モニタリング	B	B	<ul style="list-style-type: none"> ・フットサルの利用開始やコンサートの開催等、体育館利用の幅を広げた。 ・自主事業として手作り石けん教室を開催し、参加者と積極的に関わりサークル化の見込みとなった。 ・血圧計、ウォーターサーバー、スポットクーラー、コピー機の設置等により、利用者への支援を行っている。 ・ロビーにてゴミの分別、リサイクル方法について現物を展示して啓蒙し、H30年度は新たに枯葉や枝の出し方の展示を加えた。
(3) 施設における事業の実施	B	C	<ul style="list-style-type: none"> ・コミュニティまつり、おはなし会等の受託事業を適切に実施した。 ・畑町防災会との共催による防災訓練や安否確認訓練、社協との共催による子育てサロン、幼児サロン、シニアリーダー体操の他、福島復興イベント、東京五輪音頭踊り方講習会など、公共性・公益性がある事業を実施した。 ・4館合同のボッチャ交流競技会には障害者も参加し、競技を通じて健常者と障害者の交流を図った。
施設の事業の効果的な実施 自主事業の効果的な実施			
4 その他			
市内業者の育成 市内雇用への配慮 障害者雇用の確保 施設職員の雇用の安定化への配慮	C	C	<ul style="list-style-type: none"> ・修繕、備品購入等は市内業者を優先している。 ・障害者1名を雇用している。

【評価の内容】

- A：管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を上回る、特に優れた管理運営が行われていた。
- B：管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を上回るなど、優れた管理運営が行われていた。
- C：概ね管理運営の基準・事業計画書等に定める水準どおりに管理運営が行われていた。
- D：一部、管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を満たしておらず、改善の余地がある管理運営が行われていた。
- E：管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を満たしておらず、速やかな改善が求められる管理運営が行われていた。

(4) 市民局指定管理者選定評価委員会意見を踏まえた対応

意見の内容	意見対象年度	対応・改善の内容
利用者は高齢者の割合が高いため、SNSを活用し若い方に広報するなど、幅広い年代の方に利用してもらえるような方策を検討されたい。	H29年度	Facebookを活用した広報、YouTubeで配信する千葉コミュニティTV、J;COMデイリーニュース枠でのCC通信等で情報発信を積極的に実施。また、予約の無い諸室を「自習教室」として開放し、小中高生の利用増加を図った。
収支が赤字であるため、利用者数の増加や自主事業の見直しなどにより改善を図られたい。	H29年度	稼働率の増加等に伴う収入増とともに、光熱水費の他、設備機器管理費や警備費等の委託費の支出削減に努め、その結果H30年度の収支は1,841千円の黒字に転換した。

6 利用者ニーズ・満足度等の把握

(1) 指定管理者が行ったアンケート調査

実施内容	調査方法	第1回（平成30年8月1日～8月31日）、第2回（平成31年1月4日～1月31日）					
	回答者数	第1回（449名）、第2回（525名）					
	質問項目	「当センターに対する満足度」「自由記述項目」					
結果	※（）内は第2回の数値を表記。 ※項目ごとに四捨五入しているため、各項目の合計が100%とならない場合がある。						
	ア 回答者の属性 %						
	性別	男	38.1	女	61.0	未記入	0.9
	住所	区内	69.5 (62.3)	市内他区	22.3 (25.8)	市外	7.8 (10.7)
		未記入	0.4(1.3)				
	職業	学生	10.0 (9.3)	勤労者	26.9 (28.8)	主婦(夫)	37.0 (40.2)
		無職	20.0 (19.8)	その他	4.0	未記入	2.0 (1.9)
	年齢	～19	7.8 (9.7)	～39	11.8 (9.3)	～59	20.7 (23.8)
		～79	51.2 (49.7)	80～	6.7 (6.9)	未記入	1.8 (0.6)
	使用施設	諸室	65.3 (73.3)	体育施設	9.8 (6.1)	図書室	9.0 (6.3)
		幼児室	5.0	静養室	4.0	未記入	1.4 (3.4)
		その他	5.4 (10.9)				
	利用頻度	週1～2回	26.7	週3～4回	11.4	週5～7回	0.7
		月1～2回	35.4	月3～5回	11.6	その他	12.2
		未記入	2.0				
		初めて	(9.9)	定期的	(81.5)	未記入	(8.6)
	利用形態	団体	(89.1)	個人	(8.6)	未記入	(2.3)
	イ 満足度に関する質問 %						
	設問	大変満足・満足	普通	不満足・非常に不満足	未記入	合計	
	満足度	78.0	20.5	0.4	1.1	100(100)	
設備	53.7(57.5)	35.2(35.0)	8.3(4.6)	2.9(2.9)	100(100)		
清掃	73.1 (76.8)	24.1 (20.0)	0.4(1.0)	2.4 (2.3)	100		
空調（特に冷房）	44.8	30.3	23.2	1.8	100		
催し等の企画	53.4	39.4	0.0	7.1	100		
予約方法	45.8	36.1	3.1	14.9	100		
体育館の種目	15.4	26.1	5.3	53.2	100		
スタッフの対応	(75.3)	(22.1)	(0.6)	(2.1)	100(100)		
受付の待ち時間	(68.2)	(25.7)	(0.4)	(5.7)	100(100)		
備品の充実	(51.6)	(39.8)	(4.0)	(4.6)	100(100)		
ウ センター利用による効果 %							
文化活動への参加が増えた	(15.4)	スポーツ活動への参加が増えた	(11.8)				
レクリエーション活動への参加が増えた	(6.9)	地域活動への参加が増えた	(6.6)				
健康増進に役立った	(23.5)	地域との連帯感が強くなった	(5.9)				
生涯学習に役立った	(11.8)	その他	(3.6)				
未記入	(14.4)						
エ 独自質問 %							
設問	自宅(職場)に近い	駐車場が広い	比較的空いている	料金が安い	その他	未記入	合計
畑CC利用理由	41.0	15.4	11.3	11.1	15	6.2	100
設問	はい	いいえ	未記入	合計			
予約はPC等で行う	18.0	33.9	48.1	100			

主な意見と対応		
スタッフの対応	係員が声掛けて、好感・対応（電話対応も）が親切でやさしい・笑顔がよい・気持ち良く使わせて頂いている・いつも子どもに声をかけて下さり嬉しい・図書室の職員の私語が多い・利用者側と施設の職員の意見交換が必要と思う	
施設の設備（良かった点）	開館から長いがまだまだ大丈夫・不自由を感じたことがない	
施設の設備 （悪かった点）	冷房が効かない	今以上に温度を下げることは難しいのが現状です。ダクトを仮設して1階ロビーから2階ロビーに冷気を誘導したり、大型扇風機やスポットクーラーを併用しています。
	冷房は暑ければ4月くらいから使用可能にしてほしい	当センターの空調は例年5月と10月に冷暖房の切り替えを行います。4月は暖房の状態、外気温が上がっても冷房は使用できません。スポットクーラーや扇風機を用意しますので、事務室スタッフにお知らせください。
	トイレを洋式化（ウォシュレット、温かい便座）してほしい	現代の家庭（学校・職場）環境を考えると改善の要ありとは思いますが、現状トイレにはコンセントもなく、箇所によっては水道工事も必要になることを考えると、今後も市と協議を行ってまいります。
	ピアノの調律	調律を年1回から年2回に増やしました。また、新しいピアノを購入し音楽室に設置しました。
	長机（折りたたみ式）をキャスター付（椅子も軽い）のものにしてほしい	集会室のテーブルをキャスター付に更新しました。椅子に関してはH31年度の更新を検討しています。他のテーブル更新も検討してまいります。
使用許可書（ムダ、持たない利用許可）は紙でなくメールが良い。メール等見せる方式が良い	市内のコミュニティセンターは、公民館やスポーツ施設と共に共有の予約システム、運用ルールで予約管理を行っています。ご意見・ご希望は市に伝え、必要な見直しの検討を行ってまいります。	
図書をなるべく多めに（増やして）ほしい	年間予算に限りはありますが、出来るだけ多くの本を購入してまいります。図書室にリクエストカードを置いてありますので、ご活用ください。	

(2) 市・指定管理者に寄せられた主な意見・苦情と対応

主な意見・苦情	指定管理者の対応
ピアノの調律ができていないときがある。	昨年度までは年1回だった調律を、今年度から年2回実施した。また、新規にピアノを購入し音楽室に設置した。
冷房・空調が効かない。	夏季の冷房は、今以上に温度を下げることは難しく、また、空調設備の更新予定がないため、スポットクーラーや扇風機の増設等補助的な手段で対応している。昨年度は猛暑対策として大型扇風機を1台購入した。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	B	所見	<ul style="list-style-type: none"> ・ 諸室利用者数は、対前年比はやや上回ったものの、年間目標を下回った。また、体育館利用者数は対前年比は下回ったものの、年間目標は達成した。 ・ 諸室の稼働率は、前年比、年間目標とも大きく上回った。 ・ 利用料金収入は、前年度比は上回ったが、年間目標に僅かに届かなかった。 ・ 自主事業を含む収支は、稼働率の増加等に伴う収入増とともに光熱水費などの支出削減に努め、H30年度の収支は1,841千円の黒字となった。 ・ 自主事業として開催していた手作り石けん教室の参加者と積極的に関わり、サークル化する見込みとなった。 ・ 指定管理者として市内で4つのコミュニティセンターの指定管理を行っているが、福島復興イベントや写真展、スポーツ大会等の4館合同イベントを実施し、連携した管理・運営を行っている。また、広報も千葉コミュニティTVの他、J;COMのデイリーニュース内で月1回コミュニティセンター通信を放映し4館の情報発信に努めるなど、4館管理の特性を發揮している。 ・ 利用者支援、サービスの向上を図り、大型扇風機1台やピアノの購入、名画鑑賞会時に使用するスクリーンやスピーカーの更新を実施した。また、1年を通じて花を絶やさないうよう本館前の花壇の整備を行った。夏季には本館事務室外に朝顔・ゴーヤ・ささげの苗を植え、美観と省エネルギーを兼ねたグリーンカーテンを設置した。 ・ ウォータークーラーや血圧計の設置、ゴミの分別展示に木の枝・刈り草・葉の資源収集を加えるなど、ニーズを捉えて利用者サービスを行っている。また、熱中症の注意喚起やスポットクーラー、大型扇風機の活用など老朽化した空調設備の補助にも努めた。
----------	---	----	---

(2) 市による評価

総括 評価	B	所見	<ul style="list-style-type: none"> ・ 諸室の稼働率が27.9%となり、H29年度実績(24.2%)から大きく向上するとともに、最終年度の目標(24.0%)を達成している点は評価できる。 ・ 地元マスコミを活用した広報や、照明器具のLED化や太陽光発電設備による光熱水費の削減、公共性のある自主事業の開催など、指定管理者の特色を生かした事業を行った点は高く評価できる。 ・ 指定管理者は市内で4つのコミュニティセンターの指定管理を行っており、福島復興イベントや写真展、卓球大会等の4館合同イベントを実施しているが、H30年度は新たにバドミントン大会やポッチャ競技交流会を開催するなど、引き続き4館で連携した管理・運営を行っている。今後もスケールメリットを生かした事業を期待したい。 ・ 諸室の利用者数は29,574人と前年(29,091人)を若干上回るものの、H30年度の目標(30,200人)に届いていない。一方、体育館の利用者数は、フットサルの利用開始などの工夫が見られ、14,582人とH30年度の目標(13,900人)は達成しているものの、前年(14,867人)を下回っているため、さらなる利用促進を期待したい。
----------	---	----	---

【評価の内容】

- A：市が指定管理者に求める水準等を大きく上回る、特に優れた管理運営が行われていた。
- B：市が指定管理者に求める水準等を上回る、優れた管理運営が行われていた。
- C：概ね市が指定管理者に求める水準等に則した、良好な管理運営が行われていた。
- D：管理運営の一部において市が指定管理者に求める水準等に達しておらず、改善の余地のある管理運営が行われていた。
- E：管理運営全般において市が指定管理者に求める水準等に達しておらず、速やかな改善が求められる管理運営が行われていた。

(3) 市民局指定管理者選定評価委員会の意見

<p>ア 体育館の利用者数について、向上するよう図られたい。</p> <p>イ 冷房設備の不満解消に向けて、市と協議を行い改善を図られたい。</p> <p>ウ パソコン予約の利用率が低調であることから、向上するよう図られたい。</p> <p>エ ツイッターやインスタグラムなど、若い層向けの広報を実施されたい。</p> <p>オ 指定管理者の財務状況については、提出された計算書類等の資料に基づいた判断であることを前提とするが、不健全な項目は見当たらないことから、倒産・撤退のリスクはないと判断される。</p>
